

## Leitfaden Wissensmeeting

Mit einem sorgfältig geplanten Wissensmeeting, lassen sich gezielt neues Wissen entwickeln und bestehendes Wissen austauschen. Ein Wissensmoderator steuert den Kommunikationsprozess während des Meetings und dokumentiert neu gewonnenes Wissen in einem Ergebnisprotokoll. Dieses Protokoll wird anschließend als Wissensreport allen Mitarbeitern des Unternehmens zugänglich gemacht, beispielsweise durch Veröffentlichung im betrieblichen Intranet.

### Prinzipien erfolgreicher Wissensmeetings (Schiava 1999)

- Klare Festlegung des Ziels eines Wissensmeetings. Ziel der Durchführung eines Wissensmeetings kann die Gewinnung oder der Austausch von Wissen sein.
- Es muss innerhalb des Unternehmens einen Sponsor für das Wissensmeeting geben. Der Sponsor hat Managementverantwortung und ein hohes Interesse am Ergebnis dieses Meetings. Ist diese persönliche Managementverantwortung nicht gegeben, werden Meetings zum Selbstzweck.
- Ein Wissensmeeting sollte umfassend vorbereitet werden (z.B. durch Studium der Literaturquellen im Intranet). Das gilt für alle Teilnehmer, auch die Experten. Damit die interaktive Gesprächszeit auch wirklich für konstruktive Dialoge genutzt werden kann, ist jeder Teilnehmer für das Bearbeiten der angegebenen Wissensquellen vor dem Meeting selbst verantwortlich.
- Die Führung des Wissensmeetings obliegt ausschließlich dem Wissensmoderator.
- Einhaltung der Zeitvorgaben von ca. zwei Stunden. Ist das nicht ausreichend, wurden entweder unzweckmäßige Ziele oder zu viele Agendapunkte festgelegt. Vielleicht war auch die Vorbereitung der Teilnehmer mangelhaft.
- Für den Austausch von Wissen, das in einem Unternehmen relativ neu ist, empfiehlt sich die Durchführung eines persönlichen Meetings. In anderen Fällen kann auch eine Telefonkonferenz eingesetzt werden.
- Spätestens drei Monate nach dem Meeting sollte das Unternehmen per E-Mail einen Feedback-Prozess einleiten.

### Die Organisation des Meetings

Je nach Zweck des Meetings werden unterschiedliche Teilnehmer eingeladen, wobei eine maximale Teilnehmerzahl von neun Personen empfehlenswert ist:

- Organisator (evtl. Sponsor).
- Experten.
- Verantwortliche Projektmitglieder.
- Interessenten.

- Gäste, Zuhörer.
- Wissensmanager, Wissensmoderator, Wissensreporter.

Vor dem Meeting findet ein Erstgespräch mit den aktiven Teilnehmern statt, um Ziele, Agenda und Aktivitäten für die inhaltliche Vorbereitung festzusetzen. Kernpunkt ist, dass Sponsor und Wissensmoderator die Agenda miteinander abstimmen, um die Ausrichtung auf das Ziel eindeutig vorzunehmen und Organisatorisches abzuklären: Zeit, Ort, Technologie und Medieneinsatz. Ziele und Agenda sind schriftlich zu dokumentieren.

### **Einladung der Teilnehmer**

Der Organisator lädt die Teilnehmer ein, z.B. mit E-Mail und angehängter Agenda. Alle Teilnehmer sind damit informiert über Ziele, Agenda und Wissensquellen, in denen das Expertenwissen dokumentiert ist. Solche Wissensquellen sind z.B. Präsentationen, Handbücher, Literaturquellen oder Intranet-Adressen. Die Teilnehmer werden aufgefordert, ihre Teilnahme zu bestätigen, z.B. per E-Mail-Antwort.

### **Ablauf des Meetings**

Der Sponsor oder Wissensmoderator eröffnet das Meeting und stellt kurz Ziel des Meetings und Agenda vor. Anschließend geben die Experten eine Kurzeinführung in ihre Fachgebiete. Dieser Einführung folgt eine Frage- und Diskussionsrunde. Das Meeting sollte höchstens 2 bis 3 Stunden dauern. Der Wissensmoderator steuert das Meeting sowohl hinsichtlich der einzelnen Wortmeldungen als auch bezüglich der Einhaltung des Zeitrahmens. Er muss dabei immer wieder den Diskussionsverlauf dahingehend bewerten können, ob er noch den Zielen des Meetings folgt oder nicht.

### **Das Ergebnis des Meetings**

Gegen Ende des Meetings fasst der Wissensreporter die Ergebnisse mündlich zusammen. Die Teilnehmer haben anschließend die Gelegenheit, hierzu noch Verständnisfragen zu stellen oder etwas zu ergänzen. Das Ergebnis des Wissensmeetings trägt der Wissensreporter in ein standardisiertes Formular ein - den Wissensreport. Es sind darin aufgeführt: Ziele, Agenda, wesentliche Ergebnisse zu den einzelnen Punkten der Agenda, wesentliche Erfahrungswerte aus der Sicht der Teilnehmer, eventuell neu gefundenes Wissen, nächste vereinbarte Schritte und weitere Wissensquellen. Die Inhalte werden später in der Wissensbasis des Unternehmens elektronisch erfasst und an alle Teilnehmer per Mail weitergeleitet.

### **Feedback-Prozess**

Alle Teilnehmer werden aufgefordert, ein Feedback zum Wissensmeeting zu geben: elektronisch, standardisiert und zu einem bestimmten Termin. Die Experten können damit ihre Wissensbasis erweitern und mit Erfahrungen aus der Projektpraxis ergänzen.

(Aus: Schiava della, Manfred. Was Wissensmanagement bringt. Wien, Hamburg: Signum-Verlag, 1999. S. 159 ff.)